

e-book



# Banca inteligente: Revolución de la IA en industria financiera

Transformación digitalmente el sector en Latam.

[www.truora.com](http://www.truora.com)

## Introducción



### El camino a una banca realmente inteligente

Desde chatbots inteligentes hasta algoritmos de aprendizaje automático, la inteligencia artificial ha sido la puerta al desarrollo acelerado que vive la industria bancaria, redefiniendo sin duda la forma en que las instituciones financieras operan, conectan y se relacionan con sus clientes o usuarios potenciales.

No es un secreto que, a medida que avanzamos hacia una era digital sin precedentes, las financieras se enfrentan a la necesidad de adaptarse y adoptar nuevas tecnologías para mantenerse competitivas y satisfacer las crecientes demandas de los clientes.

Este tipo de tecnologías han emergido como un catalizador clave en esta “revolución digital”, promoviendo la eficiencia, la personalización y la innovación en la industria financiera.

**En Truora hemos creado este ebook junto a nuestros expertos con el fin de ilustrar cómo la IA está transformando el sector.**

# Contenido

➤	<b>Introducción</b> Entendiendo la Inteligencia Artificial en la Banca	<b>02</b>
.....		
➤	<b>Entendiendo la Inteligencia Artificial en la Banca</b>	<b>04</b>
.....		
➤	<b>Aplicaciones de la IA en servicios y productos bancarios</b>	<b>06</b>
	Gestión de riesgos y detección de fraudes con IA	<b>08</b>
	Análisis de datos y toma de decisiones con IA	<b>09</b>
	Experiencia de cliente y asistentes virtuales con IA	<b>10</b>
	Banca móvil e Internet Banking impulsada por IA	<b>11</b>
.....		
➤	<b>Sobre Truora</b>	<b>12</b>



# Entendiendo la Inteligencia Artificial en la Banca

El fenómeno de la IA inició hace varias generaciones, sin embargo, en los últimos años el boom de su adopción ha desatado cambios irreversibles –y positivos– en la forma en que bancos, corporativos y fintech se prestan sus servicios financieros.

Desde la gestión de riesgos y detección de fraude hasta el análisis de datos automatizado, la Inteligencia Artificial está desempeñando un papel fundamental para la optimización de los procesos y la mejora de la experiencia del cliente.

Uno de los principales beneficios de la IA en la banca es su capacidad para mejorar la eficiencia operativa. La verdadera magia y atractivo en este sector está en la automatización tareas repetitivas y en simplificar el control de actividades fraudulentas, lo que conduce a una mayor productividad.

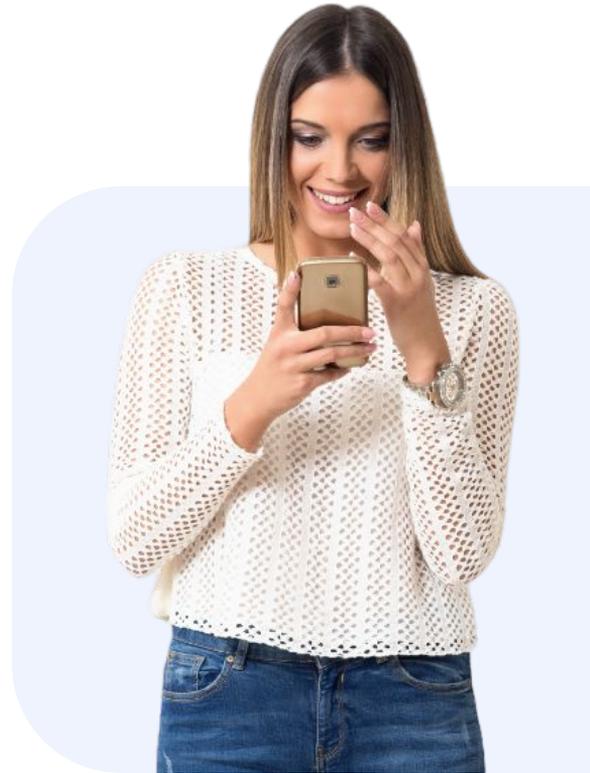
**¿Es esta una oportunidad  
para revolucionar la  
banca tradicional?**



# Aplicaciones de la IA en los servicios financieros

Esta transformación ha sido posible gracias a la apertura y aceptación de diversos desarrollos tecnológicos, actualmente patrocinados por la inteligencia artificial en diferentes regiones del mundo.

Al adoptar un enfoque más flexible y progresista, los entes reguladores y la virtualización han facilitado la modernización de los bancos tradicionales, permitiéndoles incorporar soluciones digitales avanzadas para mantenerse competitivos.



**El enfoque ahora es, ¿Cómo aplicarlo a la banca y sacarle provecho?**



**Cerca del 70% de los bancos y otras instituciones con modelos operativos de IA**

altamente centralizados han avanzado hasta poner en producción casos de uso de IA de generación.

*Según Mckinsey, Ampliación de IA en la banca*



**Los principales responsables en instituciones financieras han demostrado estar en constante búsqueda de respuestas cuando se trata de IA.**

En 2023, el 32% de los bancos globales aseguró que incrementará su inversión en IA entre un 20% y un 50% según Narrative Science, esto con el objetivo de probar cuales son los casos de implementación de inteligencia artificial más adecuados para su operación, entre ellos destacan 4 que estaremos abordando en este documento:



**Gestión de riesgos y  
detección de fraudes**



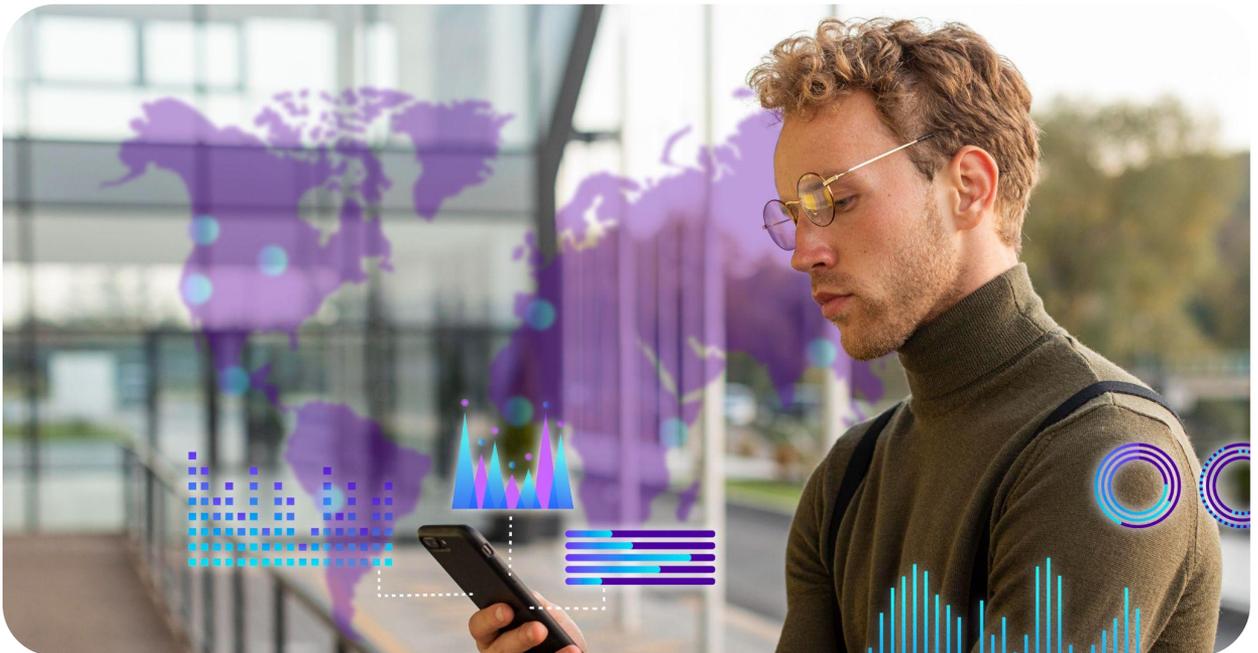
**Análisis de datos y  
toma de decisiones**



**Banca móvil  
impulsado por IA**



**Atención al cliente y  
asistentes virtuales**



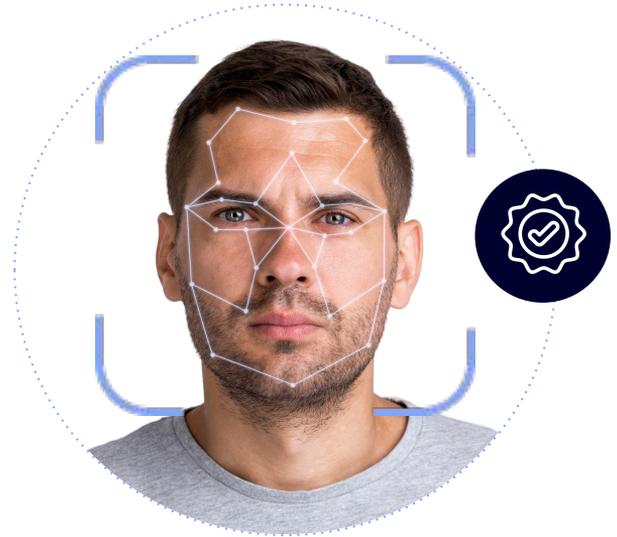
Ver más



# Gestión de riesgos y detección de fraudes con IA

Uno de los usos más significativos de la IA en la banca es la gestión de riesgos y la detección de fraudes, donde la oportunidad para mejorar procesos críticos es latente.

La IA permite analizar interacciones que realizan los usuarios a medida que ocurren, desde **el registro y solicitud de productos a través de validación biométrica y rastreo de identidad** hasta el monitoreo de actividades en tiempo real.



La IA podría ayudar a los bancos a ahorrar hasta **\$31 mil millones en costos de cumplimiento y gestión de riesgos para 2024.**

-Informe Accenture

Un ejemplo destacado de implementación de inteligencia artificial para la detección de fraudes es el banco HSBC.

La institución adoptó una solución tecnológica basada en IA, para reducir significativamente las pérdidas por fraude y proteger a los titulares de tarjetas de crédito y débito de transacciones fraudulentas.

Este sistema analiza patrones de transacciones y comportamientos de clientes en tiempo real, identificando con alta precisión actividades sospechosas que podrían estar vinculadas a fraudes, como el uso indebido de tarjetas o el lavado de dinero.

# Análisis de datos y toma de decisiones con IA

## ¿Qué puede hacer la IA?

Los modelos predictivos basados en IA pueden analizar una amplia gama de datos.

Al suministrar información la IA puede identificar tendencias, patrones y comportamientos.

Con data e IA los bancos pueden diseñar ofertas altamente personalizadas.

Quienes trabajan en banca saben que la cantidad de datos generados por las transacciones bancarias, los comportamientos de los clientes y otros aspectos financieros es abrumadora y que mantener la lupa en cada movimiento es tarea de todos los días.

¿Y quién no quiere que esta labor sea exacta y fácil de ejecutar?

Este caso de uso de IA, es quizá el más idóneo para una entidad financiera ya que mezcla análisis de datos y automatización.



La IA continuará cambiando las reglas y aquellos que aprovechen su potencial, serán los nuevos líderes del mercado.

**Mariangel Amin**

Head of Digital Identity | Truora Inc





# Experiencia de cliente y asistentes virtuales con IA

Ya sean chatbots de IA con lenguaje humano o agentes de voz conversacionales, la forma en que los bancos interactúan con sus clientes ya no es la misma, el servicio 24/7 es una exigencia mínima de sus clientes y la inmediatez el termómetro, pero, ¿Cómo darle uso?



## Soporte y servicio

Los principales usos de IA en servicio al cliente vienen de un chatbot, hoy los principales bancos de Latam ya usan bots para procesar transacciones.

*Los chatbots de IA bancarios manejarán **hasta el 90% de las interacciones con clientes para 2024** en las instituciones que los adopten.*

-Juniper Research

## Gestión de cobranza

A través de chatbots con IA, bancos y fintechs realizan actividades recuperación y cobranza con mayor contactabilidad, generando comunicación según el cliente y su historial de pagos.

# Banca móvil e Internet Banking impulsada por IA

La adopción de la banca móvil y online ha crecido exponencialmente, impulsada por la demanda de servicios bancarios más accesibles y la necesidad de generar mayor inclusión financiera en la región.

Según un informe de Technavio, se proyecta que el mercado de IA en banca móvil en América Latina crecerá a una tasa compuesta anual del 26% entre 2020 y 2024.



## ¿Cómo aplicar la AI en este caso?

**Preaprobación de préstamos/tarjetas:** Utilizar modelos de IA para analizar los datos del cliente y pre-aprobar solicitudes de préstamos, tarjetas de crédito u otros productos desde la aplicación móvil.

**Soporte técnico inteligente:** Implementar sistemas de IA que puedan diagnosticar y resolver problemas técnicos o de usabilidad reportados por los usuarios en la aplicación bancaria móvil.

**Marketing y venta cruzada:** Aplicar algoritmos de IA para analizar los datos del cliente y ofrecer de manera inteligente productos o servicios adicionales relevantes a través de la aplicación móvil.

# Sobre Truora Inc

Somos un equipo de ingenieros de desarrollo, gerentes de producto, científicos de datos y especialistas en marketing y ventas, enfocados en ayudar a conectar empresas y personas.

**Simplificamos el acceso a los servicios digitales de forma segura y sin fricción.**

- Desarrollamos tecnología y soluciones que te permiten tener conversaciones efectivas en las que puedes activar procesos óptimos de validación de identidad.
- De la forma más práctica y a través de flujos, te ayudamos a reducir costos de operación, personalizar la experiencia y maximizar los resultados de tu negocio.
- Aprovechamos el poder de la Inteligencia Artificial y la integramos con WhatsApp para mejorar la adquisición de tus clientes.



Meta  
Business Partner



WhatsApp Business



## Cientes Principales

Bancolombia



SupplyCredit

Rappi

stori



Addi



tyba



trii

Adecco

skandia

tuva

HOMIE

QuintoAndar

cabify

Global66

LaHaus